



Consejos Para Solucionar Problemas de Internet

Para tener internet, confirma que haya alimentación en el módem/enrutador. Verifica si todas las luces apropiadas están encendidas para el servicio. Si el enrutador debe proporcionar Wi-Fi, las luces de Wi-Fi (2.4 GHz y 5 GHz) deberían estar encendidas y parpadeando. Las luces parpadeantes de Wi-Fi típicamente indican tráfico de datos a través de la conexión de red. Si el enrutador/módem está proporcionando una conexión cableada, el puerto LAN con el cable Ethernet debería iluminarse si el dispositivo que recibe internet está encendido. El puerto LAN 4 en los Gigacenters de FOCUS Broadband está reservado para servicios de video y no debería tener nada conectado a menos que sea un dispositivo de video conocido, como una caja de IPTV CATV o un concentrador que alimente múltiples cajas de IPTV.

Los dispositivos inalámbricos conectados a la red de 2.4 GHz pueden tender a ser más lentos. Sin embargo, la red de 2.4 GHz alcanza más lejos que la red de 5 GHz. La red de 5 GHz es más amplia y permite velocidades más altas, pero no alcanzará tan lejos. Asegúrate de estar conectado a la banda apropiada. Si tienes un enrutador de doble banda (2.4 GHz y 5 GHz) pero solo ves una red, es posible que el "bandsteering" esté activado, lo que significa que el enrutador decide la mejor red a la que debe conectarse el dispositivo. Los Air Ties de FOCUS Broadband utilizan esta tecnología.

¿Funciona algo en la red? Si es así, confirma que esté en el servicio proporcionado por FOCUS Broadband. Reinicia cualquier dispositivo que no funcione y asegúrate de que se conecte a la red proporcionada por FOCUS Broadband. Si es inalámbrico, intenta conectarlo con cable y confirma que funcione. Si está conectado por cable, verifica si funcionará de forma inalámbrica. Esto permitirá reducir el problema al tipo de conexión que te está causando problemas. Reiniciar el enrutador/módem ayuda a corregir muchos problemas de conexión que implican la falta de internet. Luego, intenta reiniciar el dispositivo que no se conecta a internet. Esto debería restablecer la información de conexión en ese dispositivo, permitiendo una nueva conexión.

Si necesitas más ayuda, experimentas algún problema o tienes preguntas, por favor contacta al Soporte Técnico al 833-663-1241.